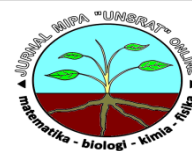




dapat diakses melalui <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jmuo>



# Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Universitas Sam Ratulangi Menggunakan Analisis Faktor

Ivenly Lombone<sup>a\*</sup>, Marline S. Paendonga<sup>a</sup>, Yohanes Langia<sup>a</sup>

<sup>a</sup>Jurusan Matematika, FMIPA, Unsrat, Manado

## KATA KUNCI

Analisis Faktor Eksploratori  
Kepuasan Mahasiswa  
Jasa dan Pelayanan

## ABSTRAK

Penelitian dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Universitas Sam Ratulangi (UNSRAT), mencari faktor-faktor penentu kepuasan dan faktor yang bersifat dominan terhadap kualitas pelayanan UNSRAT dan mencari indikator-indikator penyusun faktor dominan tersebut. Data diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada mahasiswa di 11 fakultas UNSRAT pada bulan Mei-Juni 2012 sebagai responden. Jumlah sampel yang diambil berjumlah 391 mahasiswa. Data dianalisis menggunakan Analisis Deskriptif dan Analisis Faktor untuk memperoleh gambaran tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Universitas Sam Ratulangi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh UNSRAT dengan faktor dominan yang menentukan kepuasan mahasiswa adalah kepastian.

## KEYWORDS

Exploratory factor analysis  
Student satisfaction  
Distinction and servic

## ABSTRACT

The study was conducted to determine the level of student satisfaction towards service quality Universitas Sam Ratulangi (UNSRAT), seeking the determinants of satisfaction and that is the dominant factor to service quality and look UNSRAT indicators making up the dominant factor. Data obtained by distributing questionnaires to students in 11 faculties UNSRAT in May-June 2012 as the respondent. The number of samples taken totaled 391 students. Data were analyzed using descriptive analysis and factor analysis to obtain a description of the factors that affect student satisfaction with the services of Sam Ratulangi University. The results showed that students were quite satisfied with the services provided by UNSRAT the dominant factors that determine student satisfaction is a assurance.

## 1. Pendahuluan

Perguruan tinggi dituntut harus mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa sehingga perguruan tinggi perlu meningkatkan kualitas melalui evaluasi didalam perguruan tinggi tersebut. Evaluasi merupakan upaya memperbaiki kualitas perguruan tinggi di Indonesia lebih khususnya di Universitas Sam Ratulangi (Unsrat). Perbaikan ini dilakukan menyeluruh terhadap unsur-unsur yang terkait didalamnya.

Untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah usaha bidang pendidikan masa kini, para pimpinan, dosen, dan karyawan harus memperhatikan kepuasan pelanggan dari sudut pandang mahasiswa

sebagai konsumen. Kepuasan mahasiswa harus menjadi dasar dari keputusan manajemen, sehingga perguruan tinggi harus menjadikan peningkatan kepuasan mahasiswa sebagai suatu sasaran yang mendasar.

Analisis faktor adalah teknik untuk mengidentifikasi variabel atau faktor yang memiliki pola hubungan tertentu dalam sebuah kelompok variabel (Pidekso, 2009). Dengan demikian, dengan analisis faktor kita dapat mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Universitas Sam Ratulangi. Sehingga melalui penelitian ini diharapkan memberikan masukan kepada para pimpinan, dosen dan karyawan

*\*Corresponding author:* Jurusan Kimia FMIPA UNSRAT, Jl. Kampus Unsrat, Manado, Indonesia 95115; Email address: ivenlylombone@yahoo.co.id  
Published by FMIPA UNSRAT (2012)

mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

## 2. Metode

Penelitian ini menggunakan data primer melalui kuesioner yang berisi indikator-indikator pelayanan yang diperoleh mahasiswa selama menjadi mahasiswa UNSRAT. Kuesioner ini dibagikan langsung pada mahasiswa yang merupakan sampel dimasing-masing fakultas. Selanjutnya penerapan analisis faktor sesuai langkah-langkah yang ditetapkan sebelumnya. Variabel-variabel yang digunakan adalah sebagai berikut :

- X1: Semua pelayanan kepada mahasiswa di lakukan tepat waktu
- X2: Karyawan selalu dapat di temui pada jam kerja
- X3: Pelayanan pembayaran SPP di lakukan dengan baik
- X4: Pemberian KHS di lakukan tepat waktu
- X5: Rentan waktu pengisian KRS sudah cukup
- X6: Fakultas anda memiliki bagian administrasi yang cermat dan kooperatif
- X7: Dosen selalu tepat waktu bila ada janji bertemu dengan mahasiswa
- X8: Dosen selalu hadir tepat waktu pada saat memberikan materi kuliah
- X9: Dosen selalu hadir dalam memberikan kuliah
- X10: Dosen selalu memberikan absensi kehadiran pada saat proses perkuliahan
- X11: Karyawan memberikan informasi dengan jelas dan terinci tentang pelayanan yang akan di berikan
- X12: Seluruh karyawan bersedia membantu kesulitan yang di hadapi oleh mahasiswa
- X13: Seluruh karyawan bersedia meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan mahasiswa dengan cepat
- X14: Dosen siap membantu jika ada mahasiswa yang kesulitan dalam suatu mata kuliah
- X15: Dosen PA anda selalu siap membantu anda
- X16: Karyawan sopan dalam melayani mahasiswa
- X17: Karyawan menguasai informasi seputar pelayanan mahasiswa
- X18: Dosen selalu memberikan mata kuliah dengan jelas dan mudah di pahami oleh mahasiswa
- X18: Dosen menguasai materi yang di berikan saat proses perkuliahan
- X20: Dosen selalu memberikan tugas dan mengembalikannya
- X21: Materi UTS dan UAS berkaitan dengan materi yang sudah anda dapatkan pada saat perkuliahan
- X22: Seluruh karyawan dengan senang hati dan sabar melayani kebutuhan mahasiswa
- X23: Bagian administrasi memiliki jam kerja yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa
- X24: Perpustakaan memiliki jam kerja yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa
- X25: Dosen selalu mengutamakan kepentingan mahasiswa
- X26: Fakultas anda sudah menggunakan teknologi dalam proses pembelajaran dan layanan

- X27: Gedung atau bangunan fakultas anda sudah memadai
- X28: Ruang belajar yang dimiliki Fakultas anda telah memadai
- X29: Fasilitas parkir yang dimiliki fakultas anda telah memadai
- X30: Fasilitas perpustakaan lengkap
- X31: Ruang perpustakaan tertata rapi
- X32: Ketersediaan Lab sesuai kebutuhan perkuliahan
- X33: Kebersihan ruang kuliah
- X34: Gedung ORMAWA sudah memadai
- X35: Fasilitas olahraga lengkap

## 3. Results and Discussion

### 3.1. Umum Responden

Populasi yang dijadikan objek penelitian adalah mahasiswa program S1 UNSRAT yang berjumlah 17053 mahasiswa. Jumlah sampel ini terdiri dari 11 fakultas, untuk itu agar dapat mewakilinya digunakan rumus proporsi. Karakteristik responden dapat diketahui melalui analisis berdasarkan tahun masuk (angkatan), jalur masuk, umur dan jenis kelamin. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa UNSRAT yang aktif dari tahun 2008-2011.

### 3.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Semua item pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah valid karena memenuhi syarat  $r_{hit} > r_{tabel}$  yang menurut tabel r (product moment) untuk derajat bebas (n-2) sebesar 98 dan alpha sebesar 0,05 bernilai 0,197 (Ghozali, 2006). Pada penelitian ini dengan juga ukuran sampel sebanyak 100 responden diperoleh nilai *cronbach alpha* 0,958 maka setiap item atau instrumen dalam penelitian ini layak digunakan karena telah memenuhi kriteria

### 3.3. Analisis Faktor

#### 1. Uji KMO Dan Bartlett

Dari Tabel 1 KMO dan *bartlett's test* ternyata hasilnya menunjukkan bahwa nilai *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* adalah sebesar 0,927 yang artinya ada korelasi yang cukup signifikan antar indikator mengingat angka ini sudah berada diatas nilai 0,5. Begitu juga dengan *bartlett's test of sphericity* yang mempunyai nilai 8026.947 dengan nilai signifikannya sebesar 0,000 yang artinya bahwa faktor pembentuk variabel ini sudah baik untuk dianalisis uji lanjut.

**Tabel 1 – KMO dan Bartlett's test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.927
Bartlett's Test of SphericityApprox. Chi-Square	8026.947
df	595
Sig	.000

#### 2. Anti-Image Matrices

Setelah terpenuhi syarat pada uji KMO dan *bartlett's test of sphericity*, langkah selanjutnya

adalah melihat indikator-indikator mana yang layak untuk analisis faktor. Prosedurnya jika nilai  $MSA \geq 0,5$  maka indikator atau variabel tersebut layak untuk digunakan untuk analisis faktor.

### 3. Communalities

*Communalities* merupakan nilai yang menunjukkan kontribusi variabel tersebut terhadap faktor yang terbentuk. *Communalities* pada dasarnya

adalah jumlah varian (dalam persentase). Pada variabel 1 (Tabel 2) angkanya adalah 0,659. Hal ini berarti sekitar 65,9% varian dari variabel 1 bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Demikian juga untuk variabel selanjutnya, dengan ketentuan bahwa semakin besar *communalities* sebuah variabel, maka semakin erat hubungannya dengan faktor yang terbentuk.

**Tabel 2 – Communalities**

Variabel	Ekstraktion	Variabel	Ekstraktion
VAR1	.659	VAR19	.717
VAR2	.595	VAR20	.500
VAR3	.642	VAR21	.598
VAR4	.663	VAR22	.722
VAR5	.507	VAR23	.675
VAR6	.603	VAR24	.635
VAR7	.629	VAR25	.534
VAR8	.755	VAR26	.599
VAR9	.806	VAR27	.799
VAR10	.424	VAR28	.804
VAR11	.674	VAR29	.617
VAR12	.715	VAR30	.706
VAR13	.727	VAR31	.658
VAR14	.620	VAR32	.674
VAR15	.593	VAR33	.613
VAR16	.730	VAR34	.615
VAR17	.705	VAR35	.597
VAR18	.627		

### 4. Total Variance Explained

Berdasarkan nilai initial eigenvalues yang diperoleh maka faktor yang terbentuk sebanyak 7 faktor, dengan masing-masing mempunyai nilai eigenvalues 12,521, 2,886, 2,153, 1,503, 1,424, 1,231, 1,019. Sesuai jumlah faktor yang terbentuk, selanjutnya dapat dijelaskan oleh masing-masing faktor maupun oleh keseluruhan faktor.

### 5. Rotasi Faktor

Pada penelitian ini menggunakan metode rotasi varimax. Tujuan rotasi faktor berusaha meminimumkan banyaknya variabel dengan muatan tinggi (high loading) pada satu faktor, dengan demikian memudahkan pembuatan interpretasi mengenai faktor karena variabel yang masuk dalam faktor tertentu dapat terlihat dengan jelas.

Dari tabel 4 terlihat jelas variabel mana yang masuk atau berkorelasi kuat dengan faktor 1, faktor 2, faktor 3, faktor 4, faktor 5, faktor 6, ataupun faktor 7. Faktor-faktor inilah yang menentukan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan UNSRAT.

1. Faktor 1 terdiri dari variabel 6, 11, 12, 16, 17, 22, 23, 24, 25.
2. Faktor 2 terdiri dari variabel 26, 27, 28, 29, 32.

3. Faktor 3 terdiri dari variabel 10, 14, 15, 18, 19, 20, 21.
4. Faktor 4 terdiri dari variabel 1, 2, 3, 4, 5.
5. Faktor 5 terdiri dari variabel 7, 8, 9, 13.
6. Faktor 6 terdiri dari variabel 33, 34, 35.
7. Faktor 7 terdiri dari variabel 30 dan 31.

### 6. Interpretasi Faktor

Diperoleh 7 faktor yang dapat mewakili ke-35 variabel yang dianalisis, yaitu :

- a. Faktor pertama adalah kepastian memberikan bobot kontribusi sebesar 35,773%.
- b. Faktor kedua adalah berwujud memberikan bobot kontribusi sebesar 8,246%.
- c. Faktor ketiga adalah koresponsivitas memberikan bobot kontribusi sebesar 6,150%.
- d. Faktor keempat adalah keandalan memberikan bobot kontribusi sebesar 4,294%.
- e. Faktor kelima adalah empati memberikan bobot kontribusi sebesar 4,068%.
- f. Faktor keenam adalah fasilitas pendukung memberikan bobot kontribusi sebesar 3,518%.

- g. Faktor ketujuh adalah fasilitas perpustakaan memberikan bobot kontribusi sebesar 2,913%.

**Tabel 3 – Total variable explained**

Component	Initial Eigenvalues		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	12.521	35.773	35.773
2	2.886	8.246	44.019
3	2.153	6.150	50.169
4	1.503	4.294	54.463
5	1.424	4.068	58.531
6	1.231	3.518	62.049
7	1.019	2.913	64.962
8	.890	2.543	67.505
9	.845	2.414	69.919
10	.760	2.170	72.089
11	.732	2.090	74.179
12	.665	1.899	76.078
13	.643	1.837	77.915
14	.608	1.736	79.651
15	.581	1.659	81.311
16	.527	1.506	82.817
17	.508	1.451	84.267
18	.492	1.405	85.672
19	.466	1.332	87.004
20	.451	1.289	88.293
21	.414	1.184	89.477
22	.406	1.161	90.638
23	.374	1.067	91.705
24	.357	1.020	92.725
25	.326	.932	93.657
26	.298	.851	94.507
27	.278	.794	95.301
28	.267	.762	96.063
29	.244	.696	96.759
30	.236	.674	97.433
31	.212	.606	98.040
32	.203	.581	98.620
33	.190	.543	99.163
34	.167	.477	99.640
35	.126	.360	100.000

Extraction Method: Principal Component Analysis.

#### 4. Conclusion

Kesimpulan dalam penelitian ini:

- 1) Mahasiswa sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Universitas Sam Ratulangi dengan tingkat kepuasan 64,9%.
- 2) Dari hasil penelitian diperoleh 7 faktor baru penentu kepuasan mahasiswa hasil ekstraksi dari analisis faktor yaitu faktor kepastian, berwujud, koresponsivan, keandalan, empati, fasilitas pendukung, dan fasilitas perpustakaan. Faktor kepastian merupakan faktor dominan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa karena mempunyai bobot kontribusi terbesar dari faktor yang lain yaitu 35,773%. Indikator-indikator pada faktor pertama

iniilah yang dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

- 3) Indikator-indikator penyusun faktor kepastian adalah karyawan sopan dalam melayani mahasiswa, seluruh karyawan dengan senang hati dan sabar melayani kebutuhan mahasiswa, seluruh karyawan bersedia membantu kesulitan yang di hadapi oleh mahasiswa, seluruh karyawan bersedia meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan mahasiswa dengan cepat, karyawan menguasai informasi seputar pelayanan mahasiswa, karyawan memberikan informasi dengan jelas dan terinci tentang pelayanan yang akan di berikan, bagian administrasi memiliki jam kerja yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, bagian administrasi memiliki jam kerja yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, fakultas anda

memiliki bagian administrasi yang cermat dan kooperatif, dan dosen selalu mengutamakan kepentingan mahasiswa.

---

**References**

Pidekso, A. 2009. Panduan Praktis SPSS 17 Untuk Pengolahan *Data Statistik*. Andi. Yogyakarta.